

HPE Datacenter Care for Hyperscale

Usługi wsparcia

W tej karcie danych katalogowych dodanej do karty danych katalogowych usługi Hewlett Packard Enterprise (HPE) Datacenter Care opisana została usługa HPE Datacenter Care for Hyperscale, stanowiąca odmianę usługi HPE Datacenter Care dostosowaną do środowisk wielkoskalowych. Elementy opisane w tym dokumencie mogą być dostarczane w połączeniu z elementami opisanymi w karcie danych katalogowych usługi Datacenter Care, jeśli takie są wymagania klienta. We wspólnie uzgodnionym i realizowanym wykazie zakresu prac podane zostaną szczegółowe informacje o obsługiwanych sprzęcie oraz elementach wsparcia reaktywnego i proaktywnego opartych na określonych tutaj elementach usługi dla środowiska wielkoskalowego, jak również wszelkich innych elementach usługi Datacenter Care określonych w wykazie zakresu prac.

Usługa HPE Datacenter Care for Hyperscale pomaga klientom w obsłudze i w rozwoju wielkoskalowych, homogenicznych środowisk informatycznych. Usługa jest dostosowana do potrzeb klientów korzystających z wielkoskalowych środowisk informatycznych, umożliwiając szybki dostęp do specjalistów i spersonalizowane wsparcie wymagane przy pracy z takimi środowiskami.

Zespół wsparcia klienta w usłudze Datacenter Care udziela spersonalizowanej pomocy i dzieli się specjalistyczną wiedzą, pomagając klientowi w zarządzaniu dużym centrum danych. Punktem kontaktowym będzie oddelegowany opiekun ds. wsparcia klienta, biegły w dziedzinie wielkoskalowych centrów danych, który wykorzysta swoje kwalifikacje, udzielając porad operacyjnych i technicznych ułatwiających firmie zoptymalizowanie działania swojego wielkoskalowego środowiska. Ponadto opiekun ds. wsparcia klienta może przekazywać informacje dotyczące planowania wsparcia i kwartalne raporty o zdarzeniach. Może także zalecać zastosowanie dodatkowych rozwiązań na podstawie swojej znajomości potrzeb klienta oraz możliwości HPE pozwalających te potrzeby zaspokoić.

Dostęp do specjalistów jest realizowany za pośrednictwem połączenia z centrum doskonałości dla środowisk wielkoskalowych, w którym klient będzie mógł kontaktować się z zespołem specjalistów zajmujących się takimi środowiskami, znających daną firmę i gotowych do pomocy w razie wystąpienia zdarzenia lub problemu, którego nie udało się rozwiązać w ramach procedury rozwiązywania problemów przy udziale centrum pomocy. Powyżsi specjaliści zajmą się ważnymi problemami i pytaniami dotyczącymi funkcjonowania wielkoskalowego centrum danych firmy.

Oprócz opisanych podstawowych usług Datacenter Care for Hyperscale dostępne są pewne usługi dla środowisk wielkoskalowych, które mogą ułatwić osiągnięcie konkretnych celów firmy. Usługa HPE Scheduled Onsite Service umożliwia zlecenie zaplanowanych, regularnych wizyt specjalisty HPE, który co tydzień będzie na miejscu dokonywał napraw sprzętu objętego usługą. Usługa HPE Spares Management Service umożliwia wdrożenie procedury zamawiania części zamiennych na miejscu za pośrednictwem samoobsługowego systemu z dostępem do zapasów posiadanych i zarządzanych przez HPE.

Tabela 1. Elementy usługi

Element	Specyfikacje realizacji usługi
Opiekun ds. wsparcia klienta	Opiekun ds. wsparcia klienta HPE to oddelegowany do obsługi klienta pracownik, który we współpracy z klientem określa jego szczególne potrzeby i odpowiednio dopasowuje usługi wsparcia. Opiekun będzie punktem kontaktowym na potrzeby utrzymywania stałej relacji z klientem. Opiekun udostępni klientowi plan wsparcia dla klienta i jest ważnym uczestnikiem przeglądu działań wsparcia.
Plan wsparcia dla klienta	Na początku okresu wsparcia usług opiekun ds. wsparcia klienta HPE wraz z personelem informatycznym klienta opracuje plan wsparcia dla klienta. Klient będzie musiał terminowo udostępnić posiadającą odpowiednią wiedzę zasoby pomagające w opracowaniu planu wsparcia dla klienta. W planie wsparcia dla klienta zostaną również określone role i zakresy obowiązków, dane kontaktowe i procedury eskalacji. Plan zostanie sporządzony wraz z klientem podczas etapu rozruchowego tej usługi.
Planowanie i przegląd wsparcia	Co pół roku opiekun ds. wsparcia klienta HPE będzie na miejscu organizował spotkania dotyczące planowania i przeglądu wsparcia w celu dostosowania operacji wsparcia HPE do zmian w wymaganiach biznesowych oraz do nowych technologii i usług informatycznych. Wszelkie zmiany zakresu podlegają procedurze zarządzania zmianami określonej w wykazie zakresu prac. Te przeglądy są okazją do omówienia tendencji, planowanych zmian w infrastrukturze informatycznej i działalności klienta oraz możliwego wpływu tych zmian na wymagania klienta dotyczące wsparcia. Pozwalają one również określić i przedyskutować wszelkie dodatkowe wymagania dotyczące wsparcia, które również mogą podlegać procedurze zarządzania zmianami. Takie sesje przeglądu zapewniają otwartą komunikację z klientem, który może informować o celach biznesowych i informatycznych firmy oraz dowiadywać się, jakie zmiany w usłudze mogą być potrzebne w okresie jej świadczenia.
Przegląd działań wsparcia	HPE będzie mieć również obowiązek dostarczania klientowi co kwartał (lub w okresach uzgodnionych w wykazie zakresu prac) raportu z przeglądu działań wsparcia, z informacjami na temat zgłoszeń wsparcia reaktywnego dokonanych w centrum doskonałości dla środowisk wielkoskalowych w danym okresie. Ten raport będzie pomocny w określaniu tendencji i wskazywaniu potencjalnych czynników ryzyka. Może też zawierać zalecenia ze strony HPE. Wdrażanie zaleceń nie należy do zakresu tych usług i będzie podlegać procedurze zarządzania zmianami. HPE dokona również przeglądu liczby zgłoszeń klienta w centrum doskonałości dla środowisk wielkoskalowych, porównując ją z progami ustalonymi w wykazie zakresu prac. Jeśli po sprawdzeniu rzeczywistej liczby zgłoszeń i uzgodnionych progów okaże się, że liczba przekracza uzgodnione progi, ceny usług mogą ulec zmianie.

Tabela 1. Elementy usługi (ciąg dalszy)

Element	Specyfikacje realizacji usługi
Dostęp do specjalistów	Dostęp do specjalistów odbywa się w ramach rozszerzonej obsługi zgłoszeń dostosowanej do potrzeb klienta, jeśli ma on wielkoskalowe środowisko centrum danych. Ten rodzaj dostępu pozwala klientowi korzystać z usług specjalistów technicznych HPE w centrum doskonałości dla środowisk wielkoskalowych HPE w następujących celach: i) aby obsłużyć objęte usługą ważne zdarzenia z zakresu wsparcia, specyficzne dla środowiska wielkoskalowego firmy; ii) aby uzyskać ogólne porady specyficzne dla środowiska wielkoskalowego klienta, takie jak odpowiedzi na pytania dotyczące działań przed- i powdrożeniowych w obszarach konfiguracji systemu, wersji oprogramowania układowego i współdziałania. Dalsze informacje dotyczące dostępu do centrum doskonałości dla środowisk wielkoskalowych HPE znajdują się w części „Ograniczenia usługi”.
Szybka reakcja na zdarzenia o krytycznym znaczeniu dotyczące sprzętu i oprogramowania (24x7)	Klient może się kontaktować z HPE przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. W przypadku odebrania zgłoszenia zdarzenia o krytycznym znaczeniu standardem HPE jest połączenie klienta ze specjalistą ds. rozwiązań technicznych lub oddzwonienie do klienta w ciągu 15 minut. Specjalista ds. rozwiązań technicznych jest przeszkolony do rozwiązywania problemów w wielkoskalowych środowiskach informatycznych i ma dostęp do kompletnej wiedzy technicznej i zasobów HPE, co umożliwia najszybsze możliwe diagnozowanie i rozwiązywanie problemów ze sprzętem HPE. W przypadku problemu sprzętowego, który wymaga interwencji w miejscu instalacji, do siedziby klienta jest wysyłany specjalista ds. sprzętu, zgodnie z wykupionym poziomem usługi reaktywnej dla niesprawnego urządzenia. Oprócz realizacji początkowego procesu rozwiązywania problemów specjalista ds. rozwiązań technicznych zbiera dane dotyczące awarii i określa zdarzenie, uruchamiając szczegółowe procedury zarządzania przypadkiem i eskalacji, a w razie potrzeby angażuje dodatkowych specjalistów technicznych. W przypadku zdarzeń o krytycznym znaczeniu HPE może, według swojego uznania, wykonać przegląd po zdarzeniu. Taka operacja pomaga określić usprawnienia, które może wprowadzić klient lub HPE, aby zapobiec występowaniu podobnych zdarzeń lub ulepszyć obsługę zdarzeń w przyszłości.
Planowa interwencja na miejscu	Ten element usługi zapewnia raz na tydzień wizytę zasobu HPE na miejscu (w zaplanowanym czasie, w godzinach pracy HPE, z wyjątkiem dni wolnych w HPE) w celu wykonania procedury rozwiązywania problemów i dokonania naprawy objętych usługą produktów w środowisku wielkoskalowym, które uległy awarii. Usługa może zostać wykonana za pomocą części zamiennych marki HPE dostarczonych przez HPE lub przez klienta, jeśli klient utrzymuje zapas części zamiennych na miejscu. Upoważniony przedstawiciel firmy Hewlett Packard Enterprise będzie odwiedzał obiekt klienta i rozpoczynał konserwację sprzętu w godzinach 8:00–17:00 czasu miejscowego podczas planowych cotygodniowych wizyt w uzgodnione dni robocze, z wyjątkiem dni wolnych od pracy w HPE.

Ograniczenia usługi

Ceny usług są uzależnione od nieprzekroczenia przez klienta progu liczby zgłoszeń do centrum doskonałości dla środowisk wielkoskalowych, określonego w wykazie zakresu prac. Liczba zgłoszeń klienta będzie sprawdzana podczas przeglądów i monitorowana, a HPE zastrzega sobie prawo do zmiany ceny usług w przypadku ujawnienia przekroczenia progu w takim przeglądzie. Od klienta oczekuje się, że będzie kontaktował się ze specjalistami w centrum doskonałości dla środowisk wielkoskalowych tylko w sprawie zgłoszeń lub zdarzeń opisanych w tabeli Elementy usługi (patrz Tabela 1). Usługa HPE Datacenter Care for Hyperscale jest przeznaczona dla klientów z centrami danych o rozbudowanej architekturze i homogenicznym środowisku informatycznym, posiadającym własne centrum pomocy zdolne do diagnozowania i wykluczania wszystkich problemów niesprzętowych, rozpoznawania typowych problemów z produktami, takich jak awarie składników sprzętowych, oraz kontaktowania się z HPE w celu uzyskania części zamiennych dopiero po zidentyfikowaniu uszkodzonej części.

Warunki wykonywania usługi

Wszystkie składniki sprzętowe HPE objęte umową Datacenter Care for Hyperscale muszą mieć usługę wsparcia reaktywnego sprzętu HPE lub gwarancję na produkt o minimalnym okresie trzech lat. Usługa może dotyczyć wyłącznie środowisk informatycznych z wewnętrznym centrum pomocy dla klientów, pomagającym w selekcji zgłoszeń opisanej powyżej. W celu uzyskania dalszych informacji na temat możliwej konfiguracji usługi dla środowisk wielkoskalowych należy skontaktować się z HPE.

Obowiązki klienta

Klient określi punkt kontaktowy i skład swojego zespołu wydelegowanego do współpracy z zespołem HPE przy opracowywaniu, wdrażaniu i przeglądach planu wsparcia dla klienta. Klient musi posiadać wewnętrzne centrum pomocy z wykwalifikowanym personelem, który będzie rozwiązywać podstawowe problemy przez zaangażowaniem centrum doskonałości dla środowisk wielkoskalowych, zgodnie z opisem w części „Ograniczenia usługi”.

Więcej informacji

Aby uzyskać więcej informacji na temat usług HPE, można skontaktować się z naszymi biurami handlowymi na całym świecie lub odwiedzić jedną z następujących witryn: hpe.com/services/



Zarejestruj się, aby
otrzymywać informacje


Hewlett Packard
Enterprise

© Copyright 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Niniejsze informacje mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne gwarancje, jakich udziela firma Hewlett Packard Enterprise na swoje produkty i usługi, są określone w oświadczeniach gwarancyjnych dostarczanych wraz z takimi produktami i usługami. Żadne informacje przedstawione w niniejszym dokumencie nie powinny być interpretowane jako dodatkowa gwarancja. Firma Hewlett Packard Enterprise nie może być pociągana do odpowiedzialności za błędy techniczne i edycyjne oraz za informacje pominięte w tym dokumencie.

Usługi technologiczne HPE są wykonywane na podstawie właściwych warunków ogólnych świadczenia usług HPE dostarczonych lub wskazanych klientowi w momencie zakupu.

4AA6-3460PLE, styczeń 2016 r.